

理想の大学に関する選好意識

河村 薫子

現在、日本の大学は国公立私立合計で 782 校設置されており、高等学校卒業者の大学進学率が 53.9%という状況である。このような状況を受けて、高等教育の必要性や質保証の妥当性が社会的に要請されており、大学を多角的な視点から客観的に評価し、大学運営に役立てていくことは重要だと考えられる。

本研究では大学をサービス提供の主体と捉え、その際、サービスの顧客であると解釈可能な学生の視点から大学の質評価を試みた。評価手法には Parasuraman らによって構築されたサービス品質評価方法の一種である SERVQUAL を用いる。SERVQUAL は、顧客によって知覚されたサービス品質を「顧客の知覚と期待のギャップ」と定義し、定性的なサービス品質を定量的な尺度を用いて測定する手法である。SERVQUAL は様々なサービス主体に適用可能な一般化したサービス品質を表す有形性、信頼性、反応性、確実性、共感性の 5 次元とそれらに対応する 22 項目で構成されている。

先行事例では、サービス提供主体の特徴に応じて本来の 5 次元 22 項目の枠組に修正してサービス品質測定を施行している。Aghamolaei の事例では、次元はそのままで項目数を修正してサービス品質測定を実施しており、結果は反応性のギャップが最も大きい結果となった。しかし、日本の大学で SERVQUAL を適用した事例は存在しない。

調査は筑波大学 情報学群 知識情報・図書館学類生を対象に Web アンケート調査を実施した。調査対象者を限定したのは、筑波大学の特徴を項目に入れ込み、その項目についての学生の評価を明らかにし、同程度のサービスを受けている学生を調査対象とすることで回答者の極端な偏りを避けるためである。

分析では、回答者の学年と回答のクロス集計、性別と回答のクロス集計、GAP 値の算出、そして因子分析によって大学のサービスに関する次元を抽出し、大学への SERVQUAL の適用可能性を検討した。学生の期待と評価で大きなマイナスのギャップが見られたのは大学の環境に起因する項目であった。次元抽出では、期待値では 13 次元、評価値では 14 次元が抽出された。因子分析で抽出された次元を構成する項目ごとに GAP 値を概観すると、期待値では「客観的評価」「異性交遊の充実」「集客力」の 3 つの次元で、その GAP 値がプラスになり、学生がこれらの次元については期待を上回るサービスを受けていると実感しているといえる。評価値では、「物理的利便性」「キャリア支援」を構成する項目で GAP 値が大きくマイナスとなっており、本学類生は大学の物理的利便性やキャリア支援について不満をもっているといえる。

本研究によって、大学の質評価に SERVQUAL を適用が可能なことが示唆された。今後は、調査を継続し、より精度の高い大学のサービス品質評価の枠組の模索が課題である。

(指導教員 池内淳)